



ПРАВИТЕЛЬСТВО ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

25.03.2025

№ 168

Об утверждении Порядка формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности во Владимирской области

В соответствии с приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 30.09.2021 № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»))» Правительство Владимирской области постановляет:

1. Утвердить Порядок формирования механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности во Владимирской области согласно приложению.
2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Губернатора Владимирской области, курирующего вопросы промышленности и экономической политики.
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Губернатор Владимирской обл



А.А.Авдеев

ПОРЯДОК
формирования механизма обратной связи с субъектами
инвестиционной и предпринимательской деятельности
во Владимирской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Методическими рекомендациями по формированию и развитию механизма обратной связи с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности в субъектах Российской Федерации, утвержденными приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 30.09.2021 № 591 «О системе поддержки новых инвестиционных проектов в субъектах Российской Федерации («Региональный инвестиционный стандарт»)), и определяет правила организационного, правового, информационного, коммуникационного и технического обеспечения при формировании механизма обратной связи с субъектами инвестиционной деятельности во Владимирской области (далее – механизм обратной связи).

1.2. Основными целями формирования механизма обратной связи являются повышение скорости рассмотрения обращений в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности и контроль за качеством подготовки ответов на обращения субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности на территории Владимирской области.

1.3. Основными задачами формирования механизма обратной связи являются:

- создание на территории Владимирской области институциональной, организационной и технической базы, обеспечивающей системный подход к взаимодействию территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов Владимирской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Владимирской области, автономной некоммерческой организации «Агентство экономического развития Владимирской области», ресурсоснабжающих и иных организаций с субъектами инвестиционной и предпринимательской деятельности;
- формирование механизма «одного окна» для обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности;
- установление и анализ причин существующих и потенциальных проблем субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности, возникающих при ведении инвестиционной и (или) предпринимательской

деятельности на территории Владимирской области, для их решения и предупреждения.

1.4. В настоящем Порядке используются следующие понятия:

механизм обратной связи - организационное, правовое, информационное, коммуникационное и техническое обеспечение взаимодействия участников деятельности по приему, обработке (регистрация обращения, маршрутизация обращения в соответствии с классификатором, рассмотрение обращения по существу, контроль сроков и качества подготовки ответа) и закрытию (предоставление устного и (или) письменного ответа заявителю, выявление удовлетворенности заявителя) обращений по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, полученных через каналы обратной связи, а также анализу данных об обращениях за определенный период времени в порядке, предусмотренном настоящим Порядком;

каналы обратной связи – источники, с помощью которых заявители могут сообщить об актуальных проблемах, вопросах и предложениях, возникших в ходе ведения инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности на территории Владимирской области;

специализированное программное обеспечение – программное обеспечение, используемое единым центром, предназначенное для приема обращений, их регистрации и маршрутизации, подготовки и направления ответов, контроля сроков и качества ответов, а также позволяющее осуществлять хранение и анализ данных об обращениях за определенный период времени (далее – СПО);

субъекты инвестиционной и предпринимательской деятельности – физические и юридические лица любых организационно-правовых форм вне зависимости от места их государственной регистрации, занимающиеся инвестиционной и (или) предпринимательской деятельностью (далее – заявители);

единый центр обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности – автономная некоммерческая организация «Агентство экономического развития Владимирской области», выполняющая на регулярной основе функции, предусмотренные настоящим Порядком (далее – единый центр);

исполнитель – территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, исполнительные органы Владимирской области, исполнительно-распорядительные органы местного самоуправления Владимирской области, автономная некоммерческая организация «Агентство экономического развития Владимирской области», ресурсоснабжающие организации, иные организации, ответственные в пределах своих полномочий за рассмотрение обращений, подготовку и направление ответа на них;

классификатор обращений – система тематических категорий, подкатегорий и фактов, используемая для маршрутизации обращений (далее – классификатор);

системный вопрос - совокупность схожих по существу и тематике

обращений, решением которых может быть принятие или изменение нормативного правового акта Владимирской области, изменение правоприменительной практики исполнительных органов Владимирской области, распространение информации о способах их решения;

обращение «консультация» - обращение по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, не требующее изучения документов от заявителя или дополнительной информации, результатом рассмотрения которого является предоставление заявителю разъяснений (далее – «консультация»);

обращение «проблема» - обращение, из содержания которого следует, что права и законные интересы заявителя в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности нарушаются или будут нарушены (далее – «проблема»);

обращение «помощь» - обращение по вопросам в сфере инвестиционной и (или) предпринимательской деятельности, требующее совершения для его разрешения необходимых действий исполнителем, в том числе по изучению представленных заявителем документов и (или) направлению запросов в органы власти и организации в целях решения вопроса заявителя, за исключением «проблем» (далее – «помощь»).

1.5. Настоящий Порядок не применяется к обращениям, для которых федеральными законами установлен иной порядок рассмотрения.

2. Регламент функционирования единого центра

2.1. Функциями единого центра являются:

- прием обращений, а также при необходимости их маршрутизация исполнителям и (или) рассмотрение обращений;
- контроль за исполнением сроков подготовки ответов на обращения исполнителями;
- выявление системных вопросов;
- выявление удовлетворенности заявителей полученным ответом на обращение, анализ обращений, получивших низкую оценку удовлетворенности и (или) поступивших от заявителей на повторное рассмотрение, в том числе в целях выявления системных вопросов и рассмотрения на заседаниях рабочей группы по рассмотрению обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности при Совете по улучшению инвестиционного климата Владимирской области, созданном Указом Губернатора Владимирской области от 18.09.2013 № 45 (далее – рабочая группа);
- формирование мотивированных предложений по актуализации классификатора обращений;
- анализ информации о рассмотренных обращениях и подготовка отчетов путем выгрузки информации об обращениях из СПО.

2.2. Куратором единого центра является первый заместитель Губернатора Владимирской области, курирующий вопросы промышленности и экономической политики (далее – куратор единого центра).

2.3. Куратор единого центра:

- обеспечивает контроль за реализацией механизма обратной связи во Владимирской области;
- осуществляет контроль за деятельностью единого центра.

2.4. Руководителем единого центра является директор автономной некоммерческой организации «Агентство экономического развития Владимирской области».

2.5. Руководитель единого центра:

- обеспечивает на постоянной основе общую координацию деятельности единого центра;
- обеспечивает ежедневную операционную деятельность единого центра по выполнению функций, предусмотренных настоящим Порядком;
- обеспечивает организационно-техническое сопровождение деятельности единого центра;
- представляет куратору единого центра и иным лицам, предусмотренным настоящим Порядком, аналитические и информационные материалы по направлениям деятельности единого центра, в том числе о выявленных системных вопросах;
- несет персональную ответственность за исполнение единым центром своих функций.

2.6. Руководитель единого центра из числа сотрудников автономной некоммерческой организации «Агентство экономического развития Владимирской области» назначает операторов единого центра.

2.7. Операторы единого центра:

- осуществляют в СПО прием обращений, их регистрацию и маршрутизацию в соответствии с классификатором;
- осуществляют в СПО контроль за соблюдением исполнителями сроков ответа на обращения;
- осуществляют по поручению руководителя единого центра подготовку ответов на обращения и их направление заявителям;
- запрашивают у территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов Владимирской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Владимирской области, ресурсоснабжающих и иных организаций информацию, необходимую для подготовки ответов на обращения;
- осуществляют анализ данных об обращениях за определенный период времени и представляют информацию об обращениях руководителю единого центра.

2.8. В качестве СПО механизма обратной связи используется Платформа обратной связи федеральной государственной информационной системы

«Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - ПОС).

Организация работы ПОС осуществляется всеми её участниками в соответствии с регламентом работы с обращениями субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности с использованием ПОС, размещенном в ПОС <https://pos.gosuslugi.ru/docs> (далее - регламент).

При обработке обращений используется классификатор, который определяется Минэкономразвития России по согласованию с Минцифры России.

Исполнители, ответственные в пределах своих полномочий за рассмотрение обращений, подготовку и направление ответа на них, определяются Губернатором Владимирской области.

Единый центр определяет сотрудников, выполняющих роли пользователей в ПОС в соответствии с регламентом. При необходимости несколько ролей могут быть совмещаться одним сотрудником.

2.9. В качестве каналов обратной связи используются формы обратной связи «ПОС бизнес», размещенные на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), формы обратной связи на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» единого центра, иных ресурсов, размещенных в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в структуре которых предусмотрены разделы о приеме обращений для заявителей.

3. Порядок и сроки рассмотрения «консультаций» и «помощи»

3.1. Срок рассмотрения «консультаций» - до 5 календарных дней, «помощи» - до 10 календарных дней, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами.

Исполнитель определяет сотрудников, выполняющих роли пользователей в ПОС в соответствии с регламентом. При необходимости несколько ролей могут совмещаться одним сотрудником.

3.2. Рассмотрение обращений осуществляется в следующем порядке:

- при поступлении «консультации» исполнитель связывается с заявителем для предоставления устных разъяснений по ее предмету, а при невозможности предоставления устных разъяснений - подготавливает и направляет ответ в письменной форме;

- при поступлении «помощи» исполнитель при необходимости связывается с заявителем для получения дополнительных материалов по предмету «помощи», а также получает необходимые сведения от исполнительных органов Владимирской области, исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и организаций, подготавливает ответ в письменном (электронном) виде и направляет его заявителю.

3.3. Исполнителю необходимо вносить данные по итогам рассмотренных обращений в ПОС.

При предоставлении устных разъяснений исполнитель делает соответствующую отметку в ПОС, указав в комментарии/тексте ответа заявителю результаты проведенной консультации.

Обращения, поступившие от заявителей на горячую линию или при личном обращении, могут быть зарегистрированы и обработаны в ПОС с использованием функционала «Оператор приема обращений».

3.4. Удовлетворенность заявителя ответом на обращение определяется в специальном программном обеспечении по пятибалльной шкале от «1» до «5».

Если ответ на обращение в ПОС получил оценку от заявителя, равную «1», «2» или «3», единый центр проводит анализ причин низкой удовлетворенности путем взаимодействия с заявителем и исполнителем посредством переговоров, в том числе с использованием телефонной связи и (или) электронной почты.

Анализ причин низкой удовлетворенности вносится единым центром в ПОС.

3.5. Заявитель возвращает обращение на повторное рассмотрение в ПОС. При возврате обращения на повторное рассмотрение обеспечивается его всестороннее и своевременное рассмотрение.

3.6. В случае если обращение не может быть рассмотрено в установленный срок, при подготовке ответа в ПОС используется тип ответа «Отложено».

При использовании типа ответа «Отложено» исполнитель указывает дату, до которой отложено рассмотрение обращения. Срок, на который может быть отложено рассмотрение обращения, составляет до 30 календарных дней.

3.7. В случае если заявитель не удовлетворен разъяснениями и вернул обращение на повторное рассмотрение (доработку), повторное рассмотрение обращения осуществляет единый центр и при необходимости привлекает исполнителя.

3.8. «Консультация» или «помощь» считаются закрытым в следующих случаях:

- если ответ на обращение получил в специализированном программном обеспечении от заявителя оценку «4» или «5»;
- если заявитель по запросу единого центра представил позицию об удовлетворенности ответом на обращение;
- если в ПОС отсутствует оценка ответа на обращение по истечении 30 календарных дней после получения заявителем ответа и при этом обращение не возвращено заявителем на повторное рассмотрение.

3.9. В приоритетном порядке рассматриваются «консультация» или «помощь»:

- поступившие на повторное рассмотрение;
- поступившие от заявителей, реализующих или планирующих реализацию инвестиционного проекта в одном из приоритетных направлений

инвестиционного развития Владимирской области, определенных в инвестиционной декларации Владимирской области, утвержденной Указом Губернатора Владимирской области от 18.05.2022 № 65;

– по вопросам, связанным с возможностью возникновения несостоятельности (банкротства) заявителей и (или) прекращения их деятельности на территории Владимирской области в будущем.

3.10. В случае если заявитель не удовлетворен разъяснениями по итогам повторного рассмотрения «консультации» или «помощи», вопрос рассматривается на заседании рабочей группы.

4. Порядок и сроки рассмотрения «проблем» и системных вопросов

4.1. Срок рассмотрения исполнителями «проблем» составляет 10 календарных дней, за исключением случаев, когда иной срок предусмотрен федеральным законом или иными нормативными правовыми актами.

4.2. «Проблемы» и системные вопросы рассматриваются на заседаниях рабочей группы в соответствии с положением о рабочей группе, утвержденным Указом Губернатора Владимирской области от 18.09.2013 № 45. Председателем рабочей группы является куратор единого центра.

4.3. В случае если «проблема» не может быть рассмотрена в указанный срок руководитель рабочей группы принимает решение о продлении срока рассмотрения «проблемы» до 30 календарных дней.

Секретарь рабочей группы уведомляет заявителя о продлении срока «проблемы» в течение пяти рабочих дней со дня принятия такого решения руководителем рабочей группы.

4.4. Заявитель принимает участие в заседании рабочей группы для обсуждения его вопроса, за исключением случаев, когда председатель рабочей группы принял решение о проведении заседания без его участия.

4.5. Решение рабочей группы по обращению (далее - решение по обращению) оформляется протоколом.

4.6. Информация о решении по обращению вносится единым центром в ПОС и направляется заявителю.

4.7. Повторное обращение заявителя по тому же вопросу в рабочую группу не предусмотрено.

4.8. Запрос удовлетворенности разъяснениями по предмету «проблемы» осуществляется с использованием функционала ПОС. В случае если заявитель удовлетворен решением рабочей группы по своему обращению, обращение считается закрытым.

В случае если заявителем не представлена позиция по решению по обращению в течение 30 календарных дней с момента направления решения по обращению, обращение считается закрытым.

4.9. В случае если заявитель не согласен с решением по обращению, он вправе направить обращение в Совет по улучшению инвестиционного климата Владимирской области.

4.10. Для выявления системных вопросов единый центр один раз в месяц делает выгрузку из ПОС для выявления наиболее часто встречаемых тематик поступающих обращений.

4.11. Решение рабочей группы по системному вопросу оформляется протоколом и вносится единым центром в ПОС.

4.12. В случае если системный вопрос не решен по итогам заседания рабочей группы или решение рабочей группы по системному вопросу не исполнено, он выносится на рассмотрение Совета по улучшению инвестиционного климата Владимирской области.

4.13. Заседание Совета по улучшению инвестиционного климата Владимирской области по рассмотрению обращения проводится в порядке, предусмотренном в положении о Совете по улучшению инвестиционного климата Владимирской области, утвержденном Указом Губернатора Владимирской области от 18.09.2013 № 45.

Решения Совета по улучшению инвестиционного климата Владимирской области вносятся единым центром в ПОС.

5. Оценка эффективности механизма обратной связи

5.1. В целях оценки эффективности реализации механизма обратной связи во Владимирской области единый центр формирует отчет об обращениях субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности по форме согласно приложению к Порядку (далее – отчет).

5.2. Руководитель единого центра еженедельно направляет отчет куратору единого центра, а куратор единого центра ежемесячно - Губернатору Владимирской области.

5.3. Источником информации для подготовки отчета являются данные единого центра.

5.4. В отчете отражается информация о «консультациях», «помощи» и «проблемах», а также включаются следующие показатели:

- количество обращений за отчетный период в разрезе каналов обратной связи;
- количество обращений за отчетный период в разрезе исполнителей по ним;
- количество ответов на обращения на дату составления отчета;
- количество обращений в работе на дату составления отчета;
- количество обращений, направленных на доработку, а также их доля от общего количества обращений на дату составления отчета;
- количество и содержание выявленных и решенных системных вопросов;
- количество обращений, по которым истек срок рассмотрения, закрепленный в порядке, с указанием причины, по которой обращение не рассмотрено в срок;
- количество закрытых обращений за отчетный период (первичных

и повторных);

- динамика по количеству обращений в отчетном периоде по сравнению с прошлым отчетным периодом;
- наиболее востребованные заявителями темы обращений.



ОТЧЕТ
об обращениях субъектов
инвестиционной и предпринимательской деятельности

с _____ по _____

N п/п	Показатель	Итого	Обращение «консультация»		Обращение «помощь»		Обращение «проблема»	
1	2	3	4		5		6	
1.	Количество обращений за отчетный период в разрезе каналов обратной связи							
2.	Количество обращений за отчетный период в разрезе исполнителей по ним							
3.	Количество ответов на обращения на дату составления отчета							
4.	Количество обращений в работе на дату составления отчета							
5.	Количество обращений, направленных на доработку, а также их доля от общего количества обращений на дату составления отчета							
6.	Количество и содержание выявленных и решенных системных вопросов							
7.	Количество обращений, по которым истек срок рассмотрения, с указанием причины, по которой обращение не рассмотрено в срок							
8.	Количество закрытых обращений за отчетный период (первичных и							

	повторных)						
9.	Динамика по количеству обращений в отчетном периоде по сравнению с прошлым отчетным периодом						
10.	Наиболее востребованные заявителями темы обращений						

Дата составления отчета: _____

Руководитель единого центра обработки обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности: _____

